

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi IV. Cetakan 3. Jakarta : Rineka Cipta, 2006.
- Bambang Sunggono , *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Gramedia, 2007
- Hertina dkk, *Buku Panduan Akademik (Bimbingan Penyusunan Skripsi)*, Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau, 2011
- Komaruddin, *Kriteria Best Practice*, Bandung : PT.Alumni, 2007.
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2006.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Napitupulu, Pamin, *Pelayanan Publik Customer Satisfaction*, Bandung : PT.Alumni, 2007.
- Newsletter: PLN Kita. *Konsumsi Listrik Tumbuh 9,97%*. Sekretariat Perusahaan PT. PLN (Persero): Edisi 22 Januari 2013
- Nur Rizka Ayuningsih, *Kualitas Layanan PT.PLN (PERSERO) di Wilayah Makasar Timur*, Universitas Hasanuddin Makassar, 2012
- Profil PT.PLN (PERSERO) Pekanbaru, 2007
- Rahminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar, 2005.
- Sampara, Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press, 2000
- Siswanto Sunarno (2008), *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Sinambela, Lijan Poltan, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2007
- Sutopo, H.B, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta : UNS Press, 2002.

Tjiptono, F, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset, 1997.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Wawancara, tanggal 16-17 September 2013

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.15 Tahun 1985, *Tentang Ketengalistrikan* .Lembaran Negara RI No.74 Tahun 1985

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KTP/M.PAN/7/2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004